



*Đồng chí  
Phạm Văn Hiếu, Phó Bí thư  
Thường trực Thành ủy,  
Chủ tịch HDND thành phố  
tuyên dương các trí thức trẻ.  
Ảnh: Tấn Vĩnh.*

# Mừng năm mới

## ĐÔI ĐIỀU BÀN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH THÀNH PHỐ CẦN THƠ

TRIỆU THÁI

**N**hu cầu về tham quan du lịch của con người ngày càng cao trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế. Do vậy, du lịch là một ngành kinh tế đang phát triển mạnh mẽ với sự cạnh tranh ngày càng cao. Để thu hút và phục vụ nhu cầu đa dạng của du khách trong và ngoài nước đến tham quan, đòi hỏi mỗi địa phương, các doanh nghiệp du lịch phải có đầy đủ các nguồn lực đáp ứng tốt hơn nhu cầu của du khách. Có rất nhiều yếu tố liên quan nhưng yếu tố quyết định đó chính là nguồn nhân lực du lịch.

### *\* Tính đặc trưng của nguồn nhân lực du lịch*

Nhân lực là nguồn lực lao động hoạt động trong một lĩnh vực nào đó của đời sống xã hội trên một địa bàn nhất định, trong những khoảng thời gian nhất định. Theo đó, nguồn nhân lực du lịch là nguồn lao động hoạt động trong các lĩnh vực liên quan đến du lịch, bao gồm: Những người làm việc trong các cơ quan quản lý nhà

nước về du lịch; những người tham gia đào tạo, cung cấp nguồn nhân lực cho ngành du lịch; những người làm việc trực tiếp trong ngành du lịch; bao gồm toàn bộ cán bộ công nhân viên ở tất cả các bộ phận khác nhau nằm trong các công ty du lịch, các hãng lữ hành, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch; những người làm các công việc khác nhau tại các tuyến điểm du lịch; những cá nhân và tổ chức ở các cấp độ khác nhau có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến ngành du lịch, như cá nhân, tổ chức hoạt động nghiên cứu, thông tin - truyền thông, cơ quan ngoại giao và nguồn nhân lực trong nhân dân trong từng địa phương, đặc biệt là ở những điểm tham quan, du lịch...

Là ngành kinh tế dịch vụ mang tính tổng hợp cao, đối tượng chính của du lịch là du khách; du khách trong quá trình đi du lịch sẽ tiêu dùng các sản phẩm du lịch. Theo Luật Du lịch, sản phẩm du lịch "là tập hợp các dịch vụ

cần thiết để thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch trong chuyến đi du lịch". Sản phẩm du lịch sẽ quyết định kết quả kinh doanh của các doanh nghiệp trong ngành du lịch. Do tính đặc trưng này của ngành du lịch, cho nên nguồn nhân lực trong lĩnh vực này cũng có tính đặc trưng: (i) Lao động trong kinh doanh du lịch bao gồm lao động sản xuất vật chất và lao động sản xuất phi vật chất. Trong đó lao động sản xuất phi vật chất chiếm tỷ trọng lớn; (ii) Lao động trong du lịch có tính chuyên môn hóa cao; (iii) Người lao động thường làm việc nhiều giờ trong ngày và làm việc cả vào ngày lễ, ngày nghỉ theo yêu cầu của du khách; cường độ lao động không cao nhưng thường phải chịu áp lực tâm lý lớn và môi trường làm việc phức tạp do thường xuyên phải tiếp xúc với nhiều loại đối tượng có trình độ, nghề nghiệp, quốc tịch, thói quen tiêu dùng khác nhau; (iv) Tỷ lệ lao động trẻ, lao động nữ, lao động thời vụ trong ngành du lịch cao hơn các ngành khác; (v) Cơ cấu đội ngũ lao động trong du lịch khá đa dạng trình độ học vấn, văn hóa, ngoại ngữ, nghiệp vụ, thâm niên công tác, kỹ năng xã hội (cần nhiều lao động có kỹ năng cao, đồng thời tỷ lệ lao động không có kỹ năng cũng khá lớn).

#### \* Để nguồn nhân lực du lịch thành phố Cần Thơ phát triển

Sau 10 năm trực thuộc Trung ương, thành phố Cần Thơ đã tập trung nhiều giải pháp đẩy mạnh phát triển kinh tế - xã hội theo hướng công nghiệp, thương mại, du lịch và nông nghiệp công nghệ cao. Trong đó quan tâm phát triển

du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, phát triển đồng thời cả du lịch nội địa và du lịch quốc tế; du lịch bền vững gắn chặt với việc bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa dân tộc và của địa phương; chú trọng du lịch quốc tế; tăng cường quản lý du lịch ra nước ngoài. Đẩy mạnh xã hội hóa, huy động mọi nguồn lực cả trong và ngoài thành phố cho đầu tư phát triển du lịch; phát huy tối đa tiềm năng, lợi thế, yếu tố tự nhiên và văn hóa của địa phương, liên kết chặt chẽ với các thế mạnh đặc trưng các vùng, miền trong cả nước; tăng cường liên kết phát triển du lịch nước ngoài.

Thành phố Cần Thơ có nhiều giải pháp khá tương thích để xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển nhân lực du lịch phù hợp với nhu cầu phát triển du lịch từng thời kỳ; từng bước thực hiện chuẩn hóa nhân lực du lịch theo chuẩn khu vực và quốc tế, đặc biệt chú trọng nhân lực quản lý du lịch và lao động có tay nghề cao; phát triển nhân lực du lịch đảm bảo chất lượng, số lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch và hội nhập quốc tế. Ngoài ra, để đào tạo căn cơ đội ngũ tham gia hoạt động du lịch, thành phố cũng đã chú trọng đến việc phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo về du lịch; đa dạng hóa phương thức đào tạo, khuyến khích đào tạo tại chỗ, tự đào tạo theo nhu cầu của doanh nghiệp.

Có thể nói, thời gian qua nguồn nhân lực du lịch của thành phố Cần Thơ nói chung đã có bước phát triển đáng kể, từng bước đáp ứng được yêu cầu của ngành du lịch; từng bước đáp ứng





nhu cầu phục vụ đa dạng của du khách khi đến tham quan, nghỉ dưỡng trên địa bàn. Tuy vậy, xuất phát từ tình hình chung là các doanh nghiệp du lịch còn nhỏ về quy mô, thường làm dịch vụ hay đại lý cho các công ty và các trung tâm du lịch lớn trong nước, dẫn đến tình trạng nguồn nhân lực trực tiếp, cả gián tiếp phục vụ du lịch chưa được đào tạo bài bản, khả năng giao tiếp ngoại ngữ yếu và thiếu chưa đủ sức cạnh tranh trong bối cảnh toàn cầu hóa du lịch, cạnh tranh gay gắt giữa các địa điểm du lịch hiện nay.

Bước vào thời kỳ mới, thành phố Cần Thơ tập trung mọi nguồn lực để xây dựng và phát triển thành phố văn minh, hiện đại, xứng tầm với vai trò trung tâm của vùng đồng bằng sông Cửu Long. Một trong những nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm được Đại hội đại biểu Đảng bộ thành phố Cần Thơ lần thứ XIII, nhiệm kỳ 2015 - 2020 xác định cần phải: “Tập trung đầu tư phát triển du lịch trở thành trọng điểm của vùng đồng bằng sông Cửu Long và trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố. Trong đó, chú trọng mở rộng và phát triển đa dạng các sản phẩm du lịch như: du lịch di tích lịch sử - văn hóa, cảnh quan thiên nhiên; du lịch nghỉ dưỡng, mua sắm; du lịch chữa bệnh; du lịch miệt vườn; du lịch sinh thái; du lịch vui chơi, giải trí; du lịch hội nghị, hội thảo. Đồng thời, xây dựng các làng nghề truyền thống tạo nhiều điểm tham quan, mang đậm sắc thái văn hóa đặc trưng đồng bằng sông Cửu Long”. Để đạt được mục tiêu này, thành phố cần phải thực hiện tốt một số giải pháp sau:

*Thứ nhất*, xây dựng người Cần Thơ thời kỳ mới có những tiêu chuẩn chung là: (1) Yêu quê hương, đất nước hết lòng phấn đấu, xây dựng phát triển thành phố Cần Thơ văn minh, hiện đại; (2) Có trình độ học vấn hoặc nghề nghiệp chuyên môn phù hợp yêu cầu của một thành phố công nghiệp; (3) Chân thật, sáng tạo trong công việc, văn minh nơi công cộng; (4) Có phong cách sống năng động, tích cực chọn lọc để tiếp thu cái mới phù hợp, nhạy bén, chủ động trong mọi tình huống; (5) Sống có nghĩa tình, tuân thủ pháp luật và qui ước của cộng đồng; (6) Thể hiện bản chất tốt đẹp của người Cần Thơ trong quan hệ, giao tiếp, cần cù, chịu khó, sáng tạo trong lao động sản xuất kinh doanh; giúp đỡ người khác khi họ gặp khó khăn, hoạn nạn, hiểu biết ngoại ngữ, thân thiện với du khách trong và ngoài nước.

*Thứ hai*, quy hoạch hệ thống cơ sở đào tạo, dạy nghề và cơ sở nghiên cứu du lịch phù hợp với yêu cầu phát triển ngành du lịch của thành phố. Đổi mới nội dung chương trình và phương pháp đào tạo, dạy nghề và nghiên cứu của các cơ sở đào tạo, nghiên cứu về du lịch của địa phương và áp dụng hệ thống tiêu chuẩn quốc gia thống nhất về cơ sở vật chất kỹ thuật (tiếp cận chuẩn mực quốc tế) các cơ sở đào tạo, cơ sở nghiên cứu về du lịch. Chú trọng tổ chức các lớp bồi dưỡng kiến thức về quản lý và văn hóa kinh doanh du lịch cho tất cả đội ngũ lao động du lịch trên địa bàn. Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng tại chỗ và đào tạo lại về nghiệp vụ, kỹ năng chuyên môn du lịch, ngoại ngữ cho các lực lượng đang lao động trực tiếp và gián tiếp trong hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn.

Đối với lao động gián tiếp cần coi trọng việc đào tạo ngắn hạn thích ứng với hoạt động du lịch cộng đồng dành cho người lao động tại địa phương để họ vừa thực hiện nghề nghiệp chính của mình, vừa có thể tham gia hướng dẫn khách du lịch tham quan hoặc phục vụ lưu trú, ăn uống, mua sắm... Nội dung bồi dưỡng phải thiết thực và cập nhật cả kỹ năng nghiệp vụ, phương thức phù hợp.

Đối với nguồn nhân lực trực tiếp kinh doanh du lịch, cần phải có chương trình đào tạo bài bản, căn cơ về kiến thức, nghiệp vụ, các loại kỹ năng có tính chuyên nghiệp cao, đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế. Đầu tư xây dựng mới những cơ sở đào tạo, từ cơ sở vật chất kỹ thuật đến đội ngũ giáo viên, từ xây dựng chương trình, giáo trình đến các hoạt động đào tạo, dạy nghề du lịch, để làm nòng cốt trong đào tạo và liên kết các cơ sở đào tạo nghề và các trung tâm bồi dưỡng nghề du lịch của các địa phương; đồng thời liên kết với các cơ sở đào tạo du lịch toàn quốc và khu vực.

*Thứ ba*, tuyên truyền, giáo dục hướng nghiệp trong hệ thống giáo dục phổ thông để định hướng cho học sinh phổ thông lựa chọn nghề, lựa chọn trường. Tuyên truyền nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và đoàn thể về phát triển nhân lực ngành du lịch, thay đổi nhận thức và hành vi của các tổ chức đào tạo, dạy nghề du lịch và sử dụng nhân lực du lịch theo hướng tăng cường tính tự chủ và hoạt động thích nghi với thị trường lao động, đẩy mạnh liên kết. □